



ISO Revizyonları



Final
Standart

➤ ISO 9001:2008'den
ISO 9001:2015'e
Geçiş Kılavuzu

bsi.

mükemmelliği alışkanlığa dönüştür...™

Başarılı kuruluşlar, müşteri gerekliliklerini yerine getirmeye ve müşteri memnuniyetine odaklanmalarını sağlayan etkin bir Kalite Yönetim Sisteminin değerini anlamaktadır.

Bu kılavuz Kalite Yönetim Sistemi (KYS) için yeni uluslararası standart olan ve ISO 9001:2008 versiyonunun yerine geçen ISO 9001:2015'in gerekliliklerini karşılamanızda yardımcı olması için hazırlanmıştır. Büyüklüğünden bağımsız olarak, tüm kuruluşlar için bir KYS'yi oluşturmak, uygulamak, sürdürmek ve sürekli iyileştirmek için gereklilikleri belirlemektedir.

Peki neden değişiyor?

Tüm ISO yönetim sistemi standartları, yazıldıkları kurallara uygun olarak düzenli bir gözden geçirmeye tabidirler. Gerçek bir ISO kullanıcı araştırmasının sonrasında, komite bir gözden geçirmenin uygun olduğuna karar verdi ve günümüz pazarında ve gelecekteki geçerliliğini sürdürmek için aşağıdaki amaçları oluşturdu:

- Diğer yönetim sistemleri ile entegrasyon
- Kurumsal yönetimde entegre bir yaklaşım sağlamak
- Önümüzdeki 10 yıl için tutarlı bir temel sağlamak
- Kuruluşların içerisinde çalıştığı, gittikçe karmaşıklaşan ortamları yansıtmak
- Yeni standardın tüm potansiyel kullanıcı gruplarının ihtiyaçlarını yansıtmasını sağlamak
- Bir kuruluşun müşterilerini memnun etme yeteneğini geliştirmek

Not. Bu geçiş kılavuzu ISO 9001 – Kalite Yönetim Sistemleri – Kullanım kılavuzları ile birlikte gereklilikler dokümanının mevcut son revizyonu ile birlikte okunmak üzere tasarlanmıştır. Standart içeriğinin tamamını içermez ve ana referans dokümanı olarak değerlendirilmemelidir.



Yeni standartta neler var ve kuruluşlar için faydaları neler?

ISO 9001 en çok bilinen yönetim sistemi standardıdır ve dünya genelinde bir milyondan fazla kuruluşta kullanılmaktadır. Yeni sürüm standardın bugünkü pazar ile ilgisini sürdürmek ve kuruluşlara iyileştirilmiş performans ve iş faydaları sunmaya devam etmek üzere yazılmıştır.

ISO 9001'in 2015 versiyonu ile aşağıdakiler yapabilirsiniz:

- Diğer yönetim sistemi standartları ile entegre bir yaklaşım sunmak
- Kalite ve sürekli iyileştirmeyi kuruluşun merkezine oturtmak
- Yönetim ekibinin katılımını arttırmak
- Risk ve fırsat yönetimini uygulamaya koymak

2008 versiyonuna göre çok daha az kuralcıdır ve çok daha etkin bir iş geliştirme aracı olarak kullanılabilir. Bu, sürdürülebilir iş iyileştirmeleri kazanmak için bu standardı kuruluşunuzun şartları ile ilişkili hale getirebileceğiniz anlamına gelmektedir.

ISO 9001'deki önemli değişikliklerden bir tanesi de kalite yönetimi ve sürekli iyileştirmeyi kuruluşun merkezine oturtmasıdır. Bu, yeni standardın kuruluşlara stratejik yönelimlerini kalite yönetim sistemleri ile uyumlandırma fırsatı verdiği anlamına gelmektedir. ISO 9001'in yeni sürümünün çıkış noktası KYS'yi destekleyen iç ve dış tarafları belirlemektir. Bu, kuruluşun performansını geliştirmek ve izlemek için kullanılabilmesi anlamına gelmektedir.

Müşterilerimiz ISO 9001 şartlarını karşılayan bir sistem uygulayarak ve benimseyerek birçok fayda elde ettiklerini belirtmektedirler. Standardın yeni versiyonu bunu yapmaya devam edecek ve ilave değer katacaktır.

Yeni standart:

- Pazarda daha tutarlı bir rakip haline gelmenize yardımcı olur
- Mevcut müşteri ihtiyaçlarını yerine getirmek ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını belirlemek için daha iyi kalite yönetimi sağlar
- Daha verimli çalışma şekilleri zamandan, paradan ve kaynaklardan tasarruf sağlar
- Operasyonel performansı iyileştirerek hataları kesmeye ve karı arttırmaya yardımcı olur
- Daha verimli iç prosesler ile personeli motive edecek ve katılımlarını sağlayacaktır
- Daha iyi müşteri hizmetleri ile daha yüksek katma değerli müşteriler kazandıracaktır
- Uygunluğu göstererek iş fırsatlarını genişletecektir

ISO 9001 Uygulama

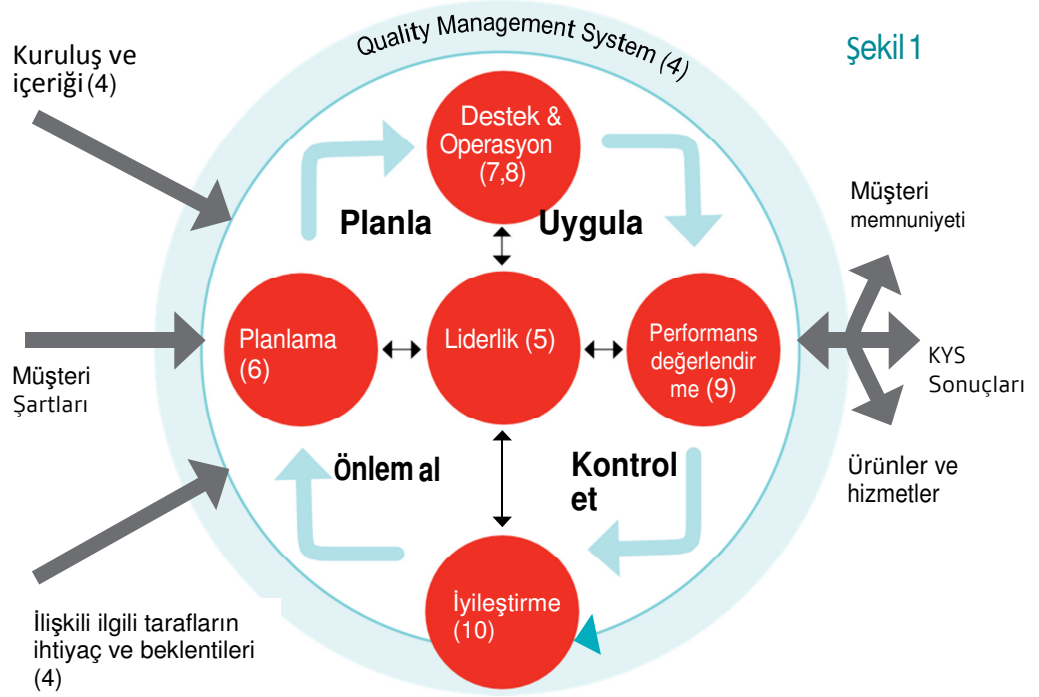
ISO 9001 kalite yönetimi ile ilgili standartlar ailesinin bir parçasıdır. Bu bölüm, ISO 9001'e ek olarak daha fazla referans olması açısından faydalı olacaktır:

- 1 ISO 9000, Kalite yönetim sistemleri – Temel esaslar, terimler ve tarifler
- 2 ISO 9004, Bir kuruluşun sürdürülebilir başarısını yönetmek- Bir kalite yönetim yaklaşımı
- 3 ISO 10001, Kalite yönetimi – Müşteri memnuniyeti – Kuruluşlar için davranış kuralları kılavuzu
- 4 ISO 10002, Kalite yönetimi – Müşteri memnuniyeti – Kuruluşlarda şikayetlerin ele alınması için kılavuz
- 5 ISO 10004, Kalite yönetimi – Müşteri memnuniyeti – İzleme ve ölçme için kılavuz
- 6 ISO 10014, Kalite yönetimi – Finansal ve ekonomik faydaları gerçekleştirmek için kılavuz
- 7 ISO 19011, Yönetim sistemleri tetkiki için kılavuz

ISO 9001:2015 ile ISO 9001:2008'in karşılaştırılması

AnnexSL – yeni yüksek seviye yapıyı temel almaktadır. Bu, tüm ISO yönetim sistemleri için ortak bir çerçevedir. Tutarlılığı sürdürmek, farklı yönetim sistemlerini uyumlandırmak, üst seviye yapıya karşılık gelen alt maddeler için eşleştirme sunmak ve tüm standartlar genelinde ortak bir dil uygulamak için bu yaklaşım yardımcı olacaktır. Kuruluşlar kalite yönetim sistemlerini temel iş prosesleri ile birleştirmeyi ve üst yönetimin daha fazla katılımını sağlamayı daha kolay bulacaklardır.

PUKÖ döngüsü tüm proseslere ve bir bütün olarak kalite yönetim sistemine uygulanabilir. Şekil 1. Madde 4-10'un PUKÖ ile bağlantılı olarak nasıl gruplanabileceğini göstermektedir.



Yeni/güncel kavram

Açıklama

Kuruluşun içeriği

Kuruluşun ürünleri, hizmetleri, yatırımları ve ilgili tarafları ile ilgili olan yaklaşımı üzerinde etkisi olabilecek iç ve dış faktörler ve koşulların bileşiminin değerlendirilmesi.

Konular

Konular iç veya dış, pozitif veya negatif olabilir ve kuruluşu etkileyen veya kuruluş tarafından etkilenebilecek koşulları içerebilir.

İlgili taraflar

Bir karar veya faaliyetle etkileyebilen, etkilenebilen ya da bu faaliyetle etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluşlar olabilir. Örn. tedarikçileri, müşteriler veya rakipler.

Liderlik

Kuruluşu en üst seviyede yöneten veya kontrol eden kişi veya kişiler topluluğu olarak tanımlanan üst yönetime özel şartlar.

Tehditler ve fırsatlar ile ilgili riskler

Önleyici faaliyetin yerine geçen ve 'istenilen bir sonuç üzerindeki belirsizlik etkisi' olarak tanımlanan, değiştirilmiş planlama prosesi.

İletişim

Hem iç hem dış iletişim için daha açık ve daha detaylı gereklilikler bulunmaktadır.

Dokümanite edilmiş bilgi

Dokümanlar ve kayıtların yerini almaktadır.

Performans değerlendirme

İzleme, ölçme, analiz, değerlendirme ve mümkün olduğunda geçerli sonuçları sağlamak için geçerli yöntemleri kapsayan, kalite performansı ve KYS etkinliğinin ölçümü.

Uyumsuzluk ve düzeltici faaliyet

Hem uyumsuzlukların kendisi hem gerekli düzeltici faaliyetler için daha detaylı değerlendirme.

Yönetimin gözden geçirmesi

Gözden geçirme girdileri ve çıktıları ile ilgili daha detaylı gereklilikler.

ISO 9001:2015'in Temel Şartları

Madde 1: Kapsam

Madde 1 standardın kapsamını detaylandırmaktadır ve bu maddede ISO 9001:2008'e göre çok az değişiklik olmuştur.

Madde 2: Normatif referanslar

ISO 9000, Kalite yönetim sistemleri – Temel esaslar, terimler ve tarifler'e atıf yapılmaktadır ve faydalı kılavuz bilgiler vermektedir.

Madde 3: Terimler ve tarifler

Tüm terimler ve tarifler ISO 9000:2015 – Kalite yönetimi – Temel Esaslar ve Tarifler'de yer almaktadır.

Madde 4: Kuruluşun içeriği

Bu KYS'nin içeriğini ve iş stratejisinin bunu nasıl desteklediğini belirleyen yeni bir maddedir. Yeni standardın kalanı için temeli oluşturan madde 'kuruluşun içeriği' maddesidir. Kuruluşlara ortamlarındaki kalite yönetim sistemini destekleyen faktörleri ve tarafları belirleme fırsatı vermektedir.

İlk olarak, kuruluşun, amacı ile ilişkili olan dış ve iç konuları belirlemesi gerekecektir; yani ilişkili konular nedir: hem iç hem dış, kuruluşun yaptıkları üzerinde etkisi olan, yönetim sisteminin istenilen çıktıklarına ulaşma kabiliyetini

etkileyebilecek olan konular.

'Konu' teriminin yalnızca daha önceki standartlarda önleyici faaliyete maruz kalmış olabilecek problemleri değil, ama aynı zamanda yönetim sisteminin ele alması önemli olan, her tür pazar güvencesi ve kuruluşun yönetim sistemi için oluşturmuş olabileceği kurumsal hedefler gibi konuları da kapsadığı unutulmamalıdır.

İkinci olarak kuruluşun kendi KYS ile ilişkili olan 'ilgili tarafları' da belirlemesi gerekecektir. Bu gruplar paydaşları, çalışanları, müşterileri ve hatta baskı gruplarını ve yasal düzenleyicileri içerebilir. Her kuruluş kendilerine özel 'ilgili taraflar' grubunu belirleyecektir ve bunlar zaman içerisinde kuruluşun stratejik yönelimine uygun olarak değişebilir.

Daha sonra KYS'nin kapsamı belirlenmelidir. Bunun içerisinde kuruluşun tamamı veya yalnızca özel olarak belirlenmiş fonksiyonları olabilir. Dış kaynaktan temin edilen fonksiyonlar veya proseslerin de, eğer KYS ile ilgilirse, kuruluşun kapsamı içerisinde dikkate alınması gerekecektir.

Madde 4'teki son gereklilik KYS'yi standardın gerekliliklerine uygun olarak oluşturmak, uygulamak, sürdürmek ve sürekli iyileştirmektir. Bu, bir proses yaklaşımının benimsenmesini gerektirmektedir ve her kuruluş birbirinden farklı olsa da, proses şemaları veya yazılı prosedürler gibi dokümanite edilmiş bilgiler bunu desteklemek için kullanılabilir.





Madde 5: Liderlik

Bu madde kuruluşu en üst seviyede yöneten veya kontrol eden kişi veya kişiler topluluğu olarak tanımlanan “üst yönetime” özel gereklilikleri ortaya koymaktadır. Artık bu bir kişinin veya KYS'den sorumlu olan bir “Yönetim Temsilcisinin” sorumluluğu değildir. Tek bir birey yerine kişilerin KYS'yi “sahiplenmesi” ile ilgili vurgu yapılmaktadır. Bu gerekliliklerin amacı, yukarıdan yönetimi sağlayarak, liderlik ve taahhüdü göstermektir.

Artık üst yönetimin yönetim sistemi içerisinde daha fazla katılımı mevcuttur. Üst yönetimin, yönetim sistemi şartlarının kuruluşun prosesleri ile entegre edildiğinden ve politika ve hedeflerin kuruluşun stratejik yönelimine uygun olduğundan emin olunmasını sağlaması gerekmektedir. Kalite politikası kuruluşun kalbinde yer alan, canlı bir doküman olmalıdır. Bunu sağlamak için, KYS'nin erişilebilir, iletilmiş, sürdürülüyor ve tüm taraflarca anlaşılabilir olmasını sağlama sorumluluğu ve hesap verebilirliği üst yönetimdedir.

Ayrıca müşteri memnuniyetinin, bunu etkileyebilecek riskleri ve fırsatları belirleyerek ve ele alarak, üst yönetim tarafından geliştirilmesi ile ilgili daha çok odaklanılmaktadır. Üst yönetimin müşteri şartlarını, yasal ve düzenleyici şartları nasıl yerine getirdiklerini ve ayrıca kuruluşun iyileştirilmiş müşteri memnuniyetini nasıl sürdürdüğünü göstererek tutarlı bir müşteri odaklılığın varlığını ispatlaması gerekmektedir.

Aynı kapsamda, kuruluşun içsel güçlü ve zayıf yanları ve bunların ürünlerin veya hizmetlerin sunulmasında nasıl etkileri olabileceği konusuna vakıf olması gerekmektedir. Bu, iş proses yönetimi kavramını güçlendirecektir. Ek olarak, üst yönetimin her proses ile ilgili riskleri ve riskin yönetilmesi, azaltılması veya transferi için alınan yaklaşımı anlattığını göstermesi gereklidir. Son olarak, bu madde üst yönetimin KYS ile ilgili sorumlulukları ve yetkileri ataması, ancak KYS'nin etkinliği için hesap verebilir durumda kalması ile ilgili gereklilikleri belirtmektedir.

Madde 6: Planlama

Planlama ISO 9001'in her zaman bilindik bir unsuru olmuştur, ancak artık Madde 4.1 'kuruluşun içeriği' ve Madde 4.2 'ilgili taraflar' ile birlikte değerlendirildiğinden emin olmak için bu konuya daha fazla odaklanılmaktadır.

Bu maddenin ilk bölümü risk değerlendirme ile ilgiliyken, ikinci bölümü risk işleme ile ilgilidir. Risklerin ve fırsatların belirlenmesi için faaliyetleri belirlerken, bunlar ürünlerin ve hizmetlerin uygunluğu üzerinde yaratabilecekleri potansiyel etkiler ile orantılı olmalıdır. Fırsatlar örneğin yeni ürünlerin sunumunu, coğrafi genişlemeyi, yeni ortaklıkları veya yeni teknolojileri içerebilir.

Kuruluşun hem riskleri hem fırsatları ele almak için aksiyonları, aksiyonları yönetim sistemi proseslerine nasıl entegre edeceğini ve uygulayacağını ve bu faaliyetlerin etkinliğinin değerlendirilmesini planlaması gerekecektir. Faaliyetler kuruluş genelinde izlenmeli, yönetilmeli ve iletişimi yapılmalıdır.

Bu maddenin anahtar unsurlarından bir diğeri de ölçülebilir kalite amaçları oluşturmaktır. Bu madde standardın 2008 versiyonunda yer alan Madde 5.4'teki şartların bazılarını içermektedir, ancak daha belirgindir. Kalite hedeflerinin artık kalite politikası ile tutarlı olması, ürünlerin ve hizmetlerin uygunluğu ve müşteri memnuniyetinin iyileştirilmesi ile ilgili olması gerekmektedir.

Maddenin son bölümü, planlı ve sistemli bir şekilde yapılması gereken değişikliklerin planlanmasını dikkate almaktadır. Değişikliklerin potansiyel sonuçlarının belirlenmesi, kimin dahil olacağı, değişikliklerin ne zaman olacağı, hangi kaynakların atanacağını belirlemek için ihtiyaç bulunmaktadır.

Madde 7: Destek

Madde 7 kuruluşun hedeflerine ulaşması için doğru kaynakların, insanların ve alt yapının mevcut olmasını sağlamaktadır. Bir kuruluşun KYS'yi kurmak, uygulamak, sürdürmek ve sürekli iyileştirmek için gerekli kaynakları belirlemesini ve sağlamasını gerektirmektedir. Basitçe ifade etmek gerekirse bu, tüm KYS kaynak ihtiyaçlarını kapsayan çok güçlü bir maddedir ve artık hem iç hem de dış kaynakları da ele almaktadır.

Madde 7.1 2008'deki Madde 6.1, 6.2, 6.3 ve 7.6 üzerine kurulmuştur ve 5 alt maddeye bölünmektedir. Uygulanabilir yasal ve düzenleyici şartları yerine getirmek için ilave şartlar bulunmaktadır. Alt maddeler kuruluş proseslerinin işletimi için alt yapı ve ortam şartlarını kapsamaya devam etmektedir. İzleme ve ölçme, personel veya eğitim gibi kaynakları da içerecek şekilde değiştirilmiştir.

Kurumsal bilgi birikimi yetkinlik, farkındalık ve KYS'nin iletişimi ile ilgili şartlar ile ilgilenen yeni bir şarttır. Çalışanlar yalnızca kalite politikasını bilmekle kalmamalı, ona nasıl katkı sağlayacaklarını ve uymadıklarında etkilerinin ne olacağını da anlamalıdır.

Ürünlerin ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamak için, kuruluşun elinde bulundurduğu bilgi birikimini muhafaza etmesi için anahtar bir şart bulunmaktadır. Bunun içerisinde kuruluşun sahip olduğu fikri mülkiyet kadar bir kişinin sahip olduğu bilgi birikimi de yer alabilir. Kuruluşlar değişiklikleri planlarken gerekli olan bilgi birikimine sahip olup olmadıklarını ve ilave bilgi birikimi gerekli olup olmadığını değerlendirmelidir.

Son olarak "dokümante edilmiş bilgi" ile ilgili şartlar yer almaktadır. Bu, 2008 standardındaki "dokümanlar" ve kayıtlar" terimlerinin yerine geçen yeni bir terimdir. Kuruluşlar KYS'yi kontrol etmek için gerekli olan dokümante edilmiş bilgi seviyesini belirlemelidir. Bu, büyüklük ve karmaşıklık durumuna göre kuruluştan kuruluşa farklılık gösterecektir. Kuruluşlardaki bilgi güvenliğinin artan önemine uygun olarak, dokümante edilmiş bilgiye erişimin kontrolü, örneğin şifreler, ile ilgili daha fazla vurgu yapılmaktadır. Kuruluşların ayrıca BT arızaları olması durumunda yedekleri sağlamak üzere mevcut sistemleri de bulunması gerekmektedir.

Madde 8: Operasyon

Bu madde kuruluşun müşteri gerekliliklerini karşılama ve ürünlerini ve hizmetlerini tasarlamasını sağlayan planların ve proseslerin yürütülmesi ile ilgilidir. 2008 versiyonundaki madde 7'de daha önce ifade edilenlerin çoğunu içermektedir, ancak proseslerin kontrolü, özellikle planlı değişiklikler ve beklenmeyen değişikliklerin sonuçlarının gözden geçirilmesi ve varsa kötü etkilerin azaltılması ile ilgili daha çok vurgu yapılmaktadır.

Standardın revize edilmiş versiyonu daha fazla taahhüt ve dış kaynak kullanımına yönelik eğilimi kabul etmektedir. Bu, seçim kriterlerinin belirlenmesinde kullanılan kayıtlara ek olarak bu tarafların performansının izlenmesi için de kriterlerin oluşturulması şartı ile gösterilmektedir.

Maddeler, 2008 versiyonundakine göre büyük çoğunluğu değişmeden kalan, 'Ürünler ve hizmetler için şartlar'ı kapsamaya devam etmektedir. Ancak, artık gerektiğinde beklenmeyen durumlarda alınan aksiyonlar ile ilgili iletişimi ve ayrıca müşteri mülkiyetinin işlenmesini de gerektirmektedir. 'Potansiyel' müşteriler ile iletişim için de, pazara yeni teklifler veya çözümler getirmede faydalı olacak, yeni bir şart eklenmiştir.

Kuruluşun uygulamayı taahhüt ettiği standartlar veya uygulama ilkeleri, ürünlerin ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi için gerekli iç ve dış kaynak ihtiyacı ve son olarak ürünlerin ve hizmetlerin doğası sebebiyle ortaya çıkan hataların potansiyel sonuçları bakımından daha açık şartlar bulunmaktadır.

Ayrıca teslimat sonrası faaliyetleri kapsayan yeni bir madde de bulunmaktadır. Bunun kapsamında bakım programları veya garanti altında yapılan işler ve ürünün son bertarafı veya geri dönüşümünü kapsayan faaliyetler gibi faaliyetler bulunabilir. Bu faaliyetlerin genişliğini belirlerken, kuruluşlar bir ürün veya hizmet, müşteri şartları, müşteri geri bildirimleri ve yasal şartlar ile ilgili riskleri de dikkate almalıdır.

Madde 9: Performans değerlendirme

Performans değerlendirme, daha önce 2008 versiyonu Madde 8'de yer alan pek çok alanı kapsamaktadır.

İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme gereklilikleri kapsamaktadır ve neyin ölçülmesi gerektiğini, hangi yöntemlerin kullanılacağını, verilerin ne zaman ve ne kadar aralıkla analiz edilmesi gerektiğini değerlendirmeniz gerekecektir. Bunu kanıtlayan dokümante edilmiş bilgiler muhafaza edilmelidir.

Artık müşterilerin kuruluşu nasıl gördüğü ile ilgili bilgilerin doğrudan araştırılması ile ilgili bir vurgu bulunmaktadır. Kuruluşlar aktif olarak müşteri algısı ile ilgili bilgi araştırması yapmalıdır. Bu; memnuniyet anketleri, pazar payı araştırmaları ve kayıt altına alınan şikayetler gibi çeşitli yollarla yapılabilir. Artık kuruluşların bu verilerin analiz ve değerlendirmelerini, özellikle KYS'ye yönelik iyileştirmelerle ilgili olanları, nasıl kullandığını gösterme zorunluluğu ile ilgili açık bir şart bulunmaktadır.

İç tetkiklerinde yapılması gerekmektedir ve bu konu 2008'e kıyasla hemen hemen hiç değişmemiştir. 'Tetkik kriterlerinin' tanımlanması ve tetkik sonuçlarının 'ilgili' yönetime raporlanmasının sağlanması ile ilgili ilave şartlar bulunmaktadır.

Yönetimin gözden geçirmeleri halen zorunludur, ancak KYS ile ilgili iç ve dış konulardaki değişikliklerin değerlendirilmesini de içeren ilave şartlar bulunmaktadır. Yönetimin gözden geçirmelerinin kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgiler muhafaza edilmelidir.

Madde 10: İyileştirme

Bu madde kuruluşların, müşteri memnuniyetinin geliştirilmesi için iyileştirilmiş prosesler gibi, iyileştirme fırsatlarını belirlemesi gerektiği ile ilgili yeni bir bölüm ile başlamaktadır. Ayrıca proseslerin, ürünlerin ve hizmetlerin ve KYS'nin iyileştirilmesi için, özellikle gelecekteki müşterilerin şartlarını da düşünerek, aktif olarak fırsatların araştırılması ihtiyacı bulunmaktadır.

Önleyici faaliyetlerin yeni ele alınış biçimi nedeniyle bu maddede önleyici faaliyet şartları bulunmamaktadır. Ancak, bazı yeni düzenleyici faaliyet şartları bulunmaktadır. Bunların birincisi, uygunsuzluklara yanıt vermek ve aksiyon almak, gerekiyorsa düzeltici faaliyetleri kontrol etmek ve düzeltmek ve sonuçlarını ele almaktır. İkincisi ise, benzer uygunsuzlukların var olup olmadığını veya potansiyel olarak ortaya çıkıp çıkmayacağını belirlemektir.

Sürekli iyileştirme ile ilgili şart KYS'nin etkinliği, uygunluğu ve yeterliliğini kapsayacak şekilde genişletilmiştir, ancak bir kuruluşun bunu nasıl yapacağını artık belirlememektedir.

Değişiklik yandaki tabloda gösterildiği şekilde kullanılan terminolojide bazı değişiklikler getirmiştir.

ISO 9001:2008 ve ISO 9001:2015'in terminolojileri arasındaki temel farklar

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Ürünler	Ürünler ve hizmetler
Hariç tutmalar	Kullanılmıyor
Yönetim temsilcisi	Kullanılmıyor
Dokümantasyon, kalite El kitabı, dokümanite edilmiş prosedürler, kayıtlar	Dokümanite edilmiş bilgi
İş ortamı	Proseslerin işletimi için ortam
İzleme ve ölçme ekipmanları	İzleme ve ölçme kaynakları
Satın alınan ürünler	Dış kaynaktan sağlanan ürünler ve hizmetler
Tedarikçi	Dış kaynak sağlayıcı

Dokümanite edilmiş bilgi

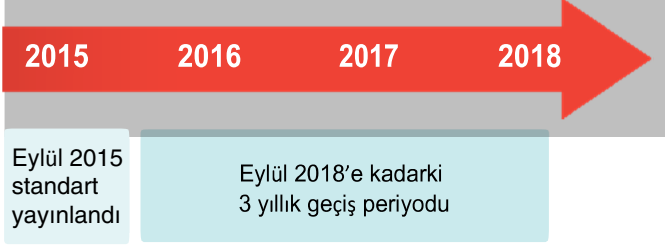
Diğer yönetim sistemleri standartları ile uyumun bir parçası olarak 'Dokümanite Edilmiş Bilgi' ile ilgili ortak bir madde benimsenmiştir. Gerekliliklerin genelinde 'dokümanite edilmiş prosedür' ve 'kayıt' terimlerinin yerini 'dokümanite edilmiş bilgi' almıştır. ISO 9001:2008'de dokümanite edilmiş prosedürlere (bir prosesi tanımlamak, kontrol etmek veya desteklemek için) atıf yapılan yerler artık dokümanite edilmiş bilginin muhafaza edilmesi için bir gereklilik olarak ifade edilmektedir.

ISO 9001:2008'de kayıtlara atıf yapılan yerler dokümanite edilmiş bilgilerin saklanması için bir gereklilik olarak ifade edilmektedir. Dokümanite edilmiş bilgilerin muhafazası için gereklilikler standart boyunca detaylandırılmış ve bazı örnekler verilmiştir. Lütfen standardı, özellikle 7.5'i dikkatlice okuyunuz.

4.3	KYS Kapsamı	8.3	Tasarım ve geliştirme
4.4	KYS ve prosesleri	8.4	Dış kaynaktan sağlanan ürün ve hizmetlerin kontrolü
5.2	KYS politikası	8.5	Üretim ve hizmetin sunumu
6.2	KYS hedefleri	8.6	Ürün ve hizmetlerin salıverilmesi
7.1	Kaynaklar	8.7	Uygun olmayan ürünlerin kontrolü
7.2	Yetkinlik kanıtı	9.1	İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirmenin kontrolü
7.5	KYS'nin etkinliği için kuruluş tarafından gerekli olduğu belirlenen dokümanite edilmiş bilgi	9.2	Tetkik program(lar)ı ve tetkik sonuçlarının kanıtları
		9.3	Yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtları
8.1	Operasyonel planlama ve kontrol	10.1	Uygunsuzlukların ve bunlara bağlı olarak alınan aksiyonlar yapısı ile ilgili kanıt
8.2	Ürünler ve hizmetler için şartların belirlenmesi		

Geçiş kılavuzu

ISO 9001:2015 Geçiş Zaman Çizelgesi



Geçiş bir fırsattır Neler yapmanız gerekiyor?

1. KYS'ye tamamen yeni bir bakışla bakmak
2. Farklılıkları daha iyi anlamak için size uygun geçiş eğitimlerimize katılmak
3. Temel değişiklikleri iyileştirme fırsatları olarak belirtmek
4. (Gerekliyse) yeni yapıyı yansıtmak için dokümantasyonunuzda değişiklik yapmak
5. Liderlik, risk ve kuruluşun içeriği ile ilgili yeni gereklilikleri uygulamak
6. Mevcut kontrol setinizin etkinliğini gözden geçirmek
7. Her kontrolün değişmiş olabileceğini farz etmek
8. Bir etki değerlendirmesi yapmak

Geçiş yolculuğunuz

BSI, geçiş süresince size yardımcı olmak ve ISO 9001:2015'in faydalarını anlamanızı sağlamak için adım adım bir yolculuk belirledi. İhtiyacınız olan bilgi birikimi ve bilgilere sahip olduğunuzdan emin olmak için BSI'da mevcut olan seçenekler ve destekler ile ilgili size kılavuzluk edecek bir çerçeve haritası çıkardık.

Uluslararası Standardın bir kopyasını satın alın. Bu yeni gereklilikler, terminoloji ve tasarım hakkında bilgi sahibi olmanıza yardımcı olacaktır



En güncel destek ve geçiş materyallerine erişmek için BSI internet sitesini ziyaret edin <http://www.bsigroup.com/tr-TR/ISO-9001-Kalite-Yonetimi/ISO-9001-Revizyonu/> adresinde, değişiklikleri anlamanız için Beyaz Bültenler dahil, yer almaktadır



Geniş bir yelpazeye sahip BSI geçiş eğitimlerini inceleyin giriş ve uygulama eğitimleri ile özel derinlemesine bakış modülleri değişiklikleri tam olarak anlamanız ve temel ISO standart gerekliliklerini anlamınıza yardımcı olmak üzere mevcuttur



Uygulama araç kitimizi indirin ISO 9001 revizyon değişikliklerini anlamanız, uygulamanız ve iletmeniz için geliştirilmiştir



Değişiklikleri uygulamak için daha fazla hizmeti değerlendirin. BSI'nin sistemlerinizi yönetmeniz ve geçiş yapmanız için yardımcı olacak, boşluk analizleri ve iş iyileştirme araçları gibi tam kapsamlı hizmetleri bulunmaktadır. Bunlar hızlı geçiş yapmanıza ve erken geçişin avantajlarına sahip olmanıza yardımcı olacaktır.

ISO 9001:2008 ve ISO 9001:2015 arasındaki farklar

Kılavuzu indirin:

<http://www.bsigroup.com/tr-TR/ISO-9001-Kalite-Yonetimi/ISO-9001-Revizyonu/>

BSI Geçiş Eğitimleri

Gereklilikler ne olursa olsun, BSI ihtiyaçlarınızı karşılayan bir dizi eğitim tasarlanmaktadır. Tüm eğitimlerin, standartların geliştirilmesinde doğrudan yer almış, alanlarında uzman kişilerce tasarlandığı unutulmamalıdır.

İster firmaya özel verilen bir eğitim olsun, ister diğer katılımcılarla tecrübelerinizi paylaşabileceğiniz genel katılıma açık eğitimler olsun, tecrübeli eğitmenlerimiz sizi ve kuruluşunuzu doğrudan ilgilendiren konuların üstesinden gelmenize yardımcı olacaklardır.

Geçiş eğitimlerimiz aşağıdakileri içermektedir:

ISO 9001:2015 Üst Düzey Yönetici Bilgilendirme

2 saatlik yüz yüze oturum

- ISO 9001:2015'in amacını ve standartta altı çizilen liderlik sorumluluklarını anlamak
- ISO 9001:2015'e geçiş yapacak kuruluşların üst yönetimi için önemlidir

ISO 9001:2015 Geçiş

1 günlük sınıf eğitimi

- Yeni ISO yüksek seviye yapıyı ve ISO 9001:2008 ile ISO 9001:2015 arasından farkları öğrenin
- ISO 9001:2015 geçişinde yer alacak, yöneticilerden uygulayıcılara ve tetkikçilere kadar herkes için gereklidir

ISO 9001:2015 Uygulamadaki Değişiklikler

2 günlük sınıf eğitimi

- ISO 9001:2015'teki temel değişiklikleri nasıl uygulayacağınızı ve bir geçiş aksiyon planının nasıl oluşturacağınızı keşfedin
- 1 günlük Geçiş eğitimini ilave 1 günlük uygulama faaliyetleri ile birleştirmektedir
- Mevcut bir sistemin ISO 9001:2015'e geçişinden sorumlu kişiler için önerilmektedir

ISO 9001:2015 Tetkikçi geçiş

2 günlük sınıf eğitimi

- ISO 9001:2015'teki anahtar değişiklikleri nasıl tetkik edeceğinizi öğrenin
- 1 günlük Geçiş eğitimini ISO 9001:2015 tetkik faaliyetleri için bir günlük destek eğitimi ile birleştirmektedir
- ISO 9001:2015'e geçiş yapması gereken mevcut iç ve baş tetkikçiler için idealdir

ISO 9001:2015 Derinlemesine Bakış

2 günlük sınıf eğitimi

- Şu önemli ISO 9001:2015 kavramları hakkında daha derinlemesine bir kavrayış kazanın: proses yaklaşımı, Risk-tabanlı düşünme, Dış Kaynak Sağlama Kontrolü ve Liderlik Tetkiki.
- Yöneticiler, uygulayıcılar ve tetkikçiler dahil ISO 9001:2015 geçişinde yer alan herkes için değerli bir eğitimidir.



ilave Kaynaklar

<http://www.bsigroup.com/tr-TR/ISO-14001-Cevre-Yonetimi/ISO-9001-Revizyonu/> adresinde online olarak erişebileceğiniz çeşitli materyaller mevcuttur ve aşağıdakileri içermektedir:

Liderliğin önemi

Yeni standardın tamamen liderliğe adanmış bir maddesi vardır ve en önemli değişikliklerden biridir. Bu beyaz bülten neden artık yönetimin KYS'nin uygulanmasını, benimsenmesini, iletilmesini ve sürdürülmesini sağlamak için daha aktif rol alması gerektiğini açıklamaktadır.

REVİZE: ISO 9001 Sıkça Sorulan Sorular

Burada amacımız revize edilen standarda geçiş yolculuğunuza başlarken sormak isteyebileceğiniz ilk soruları ele almaktır.

Annex SL tanıtımı

Ana metin, ortak terimler ve tarifler ve süregelen tüm yönetim sistemleri için şablon olacak yeni genel çerçeve–beyaz bültenimiz ile yapı hakkında daha fazla bilgi sahibi olun.

ISO 9001 Beyaz Bülten: Kalite Yönetiminde Riskin Yönetilmesi

Bu beyaz bülten revizyonun tarihçesini, riskin revize standarda nasıl dahil edildiğini ve ISO 9001 müşterileri için faydalarını açıklamaktadır.

AYRICA:

- Eskiden Yeniye ISO 9001 Eşleştirme Kılavuzu
- Kendi kendini değerlendirme soru listeleri
- Yeni ISO 9001:2015'e doğru Geçiş Yolculuğu

ilave Hizmetler

Değişiklikleri uygulamanız ve bunu ne kadar iyi yaptığınızı anlamanız için size yardımcı olacak pek çok hizmetimiz de bulunmaktadır. Bunlar:

Boşluk Analizi

Bir geçiş boşluk analizi, geçiş planınıza ve çevre yönetim sisteminize ISO 9001:2015 şartları ile karşılaştırarak daha yakından baktığımız bir ön tetkik hizmetidir. BSI ile yapacağınız geçiş yolculuğunuzda ilk adım olarak boşluk analizi, sisteminizin zaten uygun olan alanlarını ve sisteminizdeki boşlukları belirleyerek, size zaman ve paradan tasarruf etmenizde yardımcı olabilir.

İş iyileştirme araçları

Revize standardı uyguladığınızda, onu mümkün olan en verimli şekilde yönetmek ve sürdürmek önemlidir. İyi uygulama yapan kuruluşlar bunu BSI Action Manager veya Entropy yazılımları gibi iş iyileştirme araçlarını kullanarak yapmaktadır. Bir müşterimizin söylediği gibi 'bu abartısız ekipte ekstra bir üye olması gibi bir şey'. Müşteriler yönetim sistemlerinin uygulanma süresinde %50'lik bir azalmayı tecrübe etmişlerdir.

> Neden BSI?

BSI, başlangıçtan beri ISO 9001'in bugüne kadar olan tüm gelişim sürecinde ön planda olmuştur. ISO 9001, ilk olarak, 1972 yılında BSI tarafından geliştirilen ilk kalite yönetim sistemi standardı olan BS 5750'yi temel alarak yazılmıştır. Bu nedenle yeni standardı kavramanıza ve bu standarda geçiş yapmanıza yardımcı olmak için en iyi tercih biziz.

BSI'da biz, standartlar yoluyla müşterilerimizin başarısını destekleyerek mükemmellik yaratırız. Müşterilerimizin performanslarını artırmalarını, riskleri yönetmelerini ve sürdürülebilir bir büyüme elde etmelerini sağlıyoruz.

Yüzyılı aşkın bir süredir uzmanlarımız sıradanlık ve kayıtsızlıkla mücadele ederek, insanların, ürünlerin ve hizmetlerin çalışma biçimlerine mükemmelliği yerleştirmek için çalışmaktadır. Kısaca kuruluşların mükemmelliği alışkanlığa dönüştürmelerine yardımcı oluyoruz.

Ürünlerimiz ve hizmetlerimiz

Üç iş kolumuz olan Bilgi Birikimi, Güvence ve Uygunluk aracılığıyla yönetilen tamamlayıcı ürünler ve hizmetlerin benzersiz bir kombinasyonunu sağlıyoruz.

Bilgi Birikimi

BSI, en iyi uygulamayı belirlemek ve tüm kuruluşların başarılı olmak için ihtiyaç duyduğu bilgiyi yapılandırmak için sektör uzmanları, resmi kuruluşlar, meslek odaları, ticaret birlikleri ve tüketici gruplarıyla birlikte çalışmaktadır. ISO 9001 Kalite Yönetimi ve ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği gibi yaygın biçimde kullanılan ve uygulanan uluslararası standartların büyük çoğunluğu ilk olarak BSI tarafından şekillendirilmiştir.

Güvence

Bir süreç veya ürünün belirli bir standarda uygunluğunun bağımsız bir şekilde değerlendirilmesi, müşterilerimizin üst düzey bir mükemmellekle performans göstermesini sağlıyor. Müşterilerimizin nasıl bir performans gösterdiklerini kavramalarına ve buradan hareketle gelişim alanlarını tanımlamalarına yardımcı oluyoruz.

Uygunluk

Gerçek ve uzun vadeli faydalar sağlamak için, müşterilerimizin bir standarda sürekli olarak uygunluk sağlaması gerekiyor; ancak bu şekilde bu bir alışkanlık haline gelebilir. Standartları ve bunların nasıl uygulanacağını anlamaları için müşterilerimize eğitimler veriyor ve ayrıca sürekli uygunluk sürecini kolaylaştırmak için katma değer ve farklılaştırılmış yönetim araçları sağlıyoruz.

Daha fazla bilgi için
Web sitemizi ziyaret edin:

bsigroup.com/tr



mükemmelliği alışkanlığa dönüştür...™